

**ANALISIS PENGARUH E-WOM PADA MEDIA  
SOSIAL INSTAGRAM TERHADAP KEPUTUSAN  
BERKUNJUNG DI TAMAN WISATA GENI  
LANGIT PONCOL MAGETAN**



OLEH :  
LINA DWI AFSIYAH  
51416040

**PSDKU MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
KAMPUS KOTA MADIUN  
2020**

ANALISIS PENGARUH E-WOM PADA MEDIA SOSIAL  
INSTAGRAM TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI  
TAMAN WISATA GENI LANGIT PONCOL MAGETAN

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

KAMPUS KOTA MADIUN

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH :

LINA DWI AFSIYAH

51416040

PSDKU MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

KAMPUS KOTA MADIUN

2020

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH E-WOM PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM  
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI TAMAN WISATA GENI  
LANGIT PONCOL MAGETAN

Oleh :  
LINA DWI AFSIYAH  
51416040

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing,



Dra. Dyah Kurniawati, M.S.i  
NIDN. 0713126601

Tanggal : 22 Oktober 2020

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Lina Dwi Afsiyah NRP 51416040

Telah diuji pada tanggal 22 Oktober 2020 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Ardianus Laurens P., S.E., M.Sc.  
NIDN. 0721048301

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, M.M., Ak., CA., CPA  
NIDN. 0711116902

Ketua Program Studi,



Vivi Ariyanti, S.E., M.Sc  
NIDN. 0717128001

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun :

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lina Dwi Afsiyah

NIM : 51416040

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh E-Wom Pada Media Sosial Instagram Terhadap Keputusan Berkunjung di Taman Wisata Geni Langit Poncol Magetan

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 22 Oktober 2020  
Yang menyatakan,



Lina Dwi Afsiyah

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan penelitian skripsi dengan judul **Analisis Pengaruh E-Wom Pada Media Sosial Instagram Terhadap Keputusan Berkunjung di Taman Wisata Geni Langit Poncol Magetan**. Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

Terselesaikannya penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dorongan, dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang senantiasa berperan secara langsung maupun tidak langsung dalam pengerjaan skripsi. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. selaku dosen pembimbing dan wali studi yang telah dengan sabar, teliti, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, semangat, motivasi, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.
2. Ibu Vivi Ariyani, S.E., M.Sc. selaku ketua jurusan manajemen yang telah memberikan izin penelitian dan dukungan serta motivasi untuk keperluan penyusunan skripsi.
3. Seluruh dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
4. Kepada Ibu Kristina selaku staf Program Studi Manajemen dan seluruh pegawai perpustakaan yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa studi.
5. Kepada kedua orangtuaku tercinta Bapak Wardi dan Ibu Kumaiyah yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat, dukungan baik secara moral dan materiil hingga penulis mampu menyelesaikan studi.

6. Kedua kakakku Agus Surahman dan Watik Sri Utami yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyusun skripsi.
7. Seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi.
8. Kesayanganku Aan Adi Prasetyo yang selalu memberikan dukungan, semangat serta motivasi selama proses penyusunan skripsi.
9. Sahabat-sahabatku Atik Catur, Nanda Hayuning P., Seren Meidia K., Alifia Eka R. yang selalu menjadi tempat berbagi cerita dan memberikan semangat, motivasi serta menemani selama proses penyusunan skripsi.
10. Teman seperjuanganku, teman-teman seorganisasi, teman-teman KKN, dan teman-teman lainnya terimakasih untuk kisah dan kasih selama masa kuliah ini.
11. Seluruh responden yang ada pada obyek penelitian skripsi ini yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner guna membantu proses penyelesaian skripsi.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari laporan penelitian skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan dan kelemahan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan dan perbaikan penulisan sehingga laporan penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lebih lanjut lagi. Semoga laporan penelitian skripsi ini dapat bermanfaat da berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun, 22 Oktober 2020



Lina Dwi Afsiyah

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAKSI .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB 1PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Pemasaran.....	11
2.1.2 Komunikasi Pemasaran .....	12
2.1.3 Word of Mouth (WOM).....	12
2.1.4 Electronic Word of Mouth (e-WOM) .....	13
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	16
2.1.6 Wisatawan .....	18
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	19
2.2.1 Hubungan <i>concern for others</i> dengan keputusan berkunjung... ..	19
2.2.2 Hubungan <i>expressing positive felling</i> dengan keputusan berkunjung.....	20
2.2.3 Hubungan <i>economic incentives</i> dengan keputusan berkunjung ..	21
2.2.4 Hubungan <i>platform assistance</i> dengan keputusan berkunjung ..	21
2.2.5 Hubungan <i>helping the company</i> dengan keputusan berkunjung22	22
2.2.6 Hubungan <i>electronic Word of Mouth</i> dengan keputusan berkunjung.....	23
2.3 Penelitian Terdahulu .....	24
2.4 Hipotesis.....	26
2.5 Kerangka Konseptual .....	27
BAB 3METODE PENELITIAN .....	28
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Identifikasi, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28



3.2.1 Identifikasi.....	28
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.2.3 Pengukuran Variabel.....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.6 Analisis Data .....	33
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	33
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	33
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	34
3.6.5 Uji Hipotesis.....	35
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
4.2 Deskripsi Data .....	37
4.2.1 Deskripsi Responden.....	37
4.2.2 Deskripsi Variabel.....	40
4.3 Hasil Analisis Data.....	47
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	47
4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	49
4.3.3 Uji Regresi Linier Berganda .....	51
4.3.4 Uji Hipotesis.....	53
4.4 Pembahasan .....	57
BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN .....	64
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Keterbatasan .....	65
5.3 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung.....	7
Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 4.1 Karkteristik Berdasarkan Alamat.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Sumber Informasi.....	40
Tabel 4.6 Rentang Skala .....	40
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel <i>Concern For Others</i> .....	41
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Variabel <i>Expressing Positive Feeling</i> .....	42
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Variabel <i>Economic Incentive</i> .....	43
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Variabel <i>Platform Assistance</i> .....	44
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Variabel <i>Helping The Company</i> .....	45
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Berkunjung .....	46
Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.15 Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.16 Rangkuman Hasil Uji Heterokesdastisitas.....	51
Tabel 4.17 Rangkuman Hasil Uji Regresi .....	51

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	27
Gambar 4.1 Kurva Pengambilan keputusan Uji t (X1-Y).....	54
Gambar 4.2 Kurva Pengambilan keputusan Uji t (X2-Y).....	54
Gambar 4.3 Kurva Pengambilan keputusan Uji t (X3-Y).....	55
Gambar 4.4 Kurva Pengambilan keputusan Uji t (X4-Y).....	55
Gambar 4.5 Kurva Pengambilan keputusan Uji t (X5-Y).....	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 1.2 Pendistribusian Kuesioner Di Taman Wisata Geni Langit
- Lampiran 1.3 Data Karakteristik Responden Dan Data Variabel
- Lampiran 1.4 Uji Kualitas Data
- Lampiran 1.5 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 1.6 Tabel r, Tabel t, Tabel F

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh positif dimensi e-WOM yang terdiri atas *concern for other*, *expressing positive feeling*, *economic incentive*, *platform assistance* dan *helping the company* terhadap keputusan berkunjung di Taman Wisata Geni Langit. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *concern for other* dan *expressing positive feeling* tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung, sedangkan variabel *economic incentive*, *platform assistance* dan *helping the company* berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan berkunjung. Variabel e-WOM yang terdiri atas *concern for other*, *expressing positive feeling*, *economic incentive*, *platform assistance* dan *helping the company* secara bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan berkunjung di Taman Wisata Geni Langit. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,379 (37,9%) artinya variabel *concern for other*, *expressing positive feeling*, *economic incentive*, *platform assistance* dan *helping the company* terhadap keputusan berkunjung menjelaskan pengaruh sebesar 37,9%. Dalam penelitian ini variabel yang dominan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung adalah variabel *platform assistance*.

**Kata Kunci:** *E-WOM, Keputusan Berkunjung.*

# ANALYSIS OF E-WOM'S EFFECT ON INSTAGRAM SOCIAL MEDIA ON VISITING DECISION IN TAMAN WISATA GENI LANGIT PONCOL MAGETAN

## ***ABSTRACT***

This study aims to examine the significance of the effect of e-WOM on the decision to visit Taman Wisata Geni Langit. The sample used in this study were 100 respondents who were selected by purposive sampling technique. The data analysis technique used multiple linear regression. The results showed that the variable *concern for other* and *expressing positive feeling* had no effect on visiting decisions, meanwhile the *economic incentive*, *platform assistance* and *helping the company* variables have a significant and positive effect on visiting decisions. E-WOM variable consisting of *concern for other*, *expressing positive feelings*, *economic incentives*, *platform assistance* and *helping the company* together have a significant and positive effect on the decision to visit Geni Langit Tourism Park. The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.379 (37.9%) means that the variable *concern for other*, *expressing positive feelings*, *economic incentives*, *platform assistance* and *helping the company* on visiting decisions explains the effect of 37.9%. In this study, the dominant variable that affects the visit decision is the *platform assistance* variable.

**Keywords:** *E-WOM, Visit Decision.*